



UNIVERSIDAD  
CONTINENTAL

[www.continental.edu.pe](http://www.continental.edu.pe)

# Presentación de la asignatura **Marketing de Servicios**

**Lic. Mg. Willy Nakasone Vega**







La presente asignatura contiene:

- Un breve concepto de Marketing de Servicios.
- Marketing en organizaciones lucrativas y no lucrativas.
- Desarrollo del Marketing de Servicios.
- Diseño de programas de Marketing de Servicios.
- El futuro del Marketing de Servicios.
- Claves para entender el mundo de los servicios.
- Proceso de satisfacción al cliente.
- La organización de servicios de lo estratégico a lo táctico  
proceso de creación de servicios.

Al finalizar la asignatura estarás en capacidad de:

- Comprender el Marketing de Servicios, los mercados, productos y clientes de servicios,
- También comprender el modelo de servicios y la administración de la interface del cliente.
- Aplicar las estrategias de implementación de servicios redituables a través de ejemplos y casos de empresas.

MARKETING



La asignatura de Marketing de Servicios está dividida en cuatro Unidades Didácticas:

Unidad 1	Unidad 2	Unidad 3	Unidad 4
Introducción al marketing de servicios.	La calidad en los servicios.	Creación del modelo de servicio.	El cliente y sus percepciones del servicio.

**M a r k e t i n g**

# Unidad I

Al finalizar la unidad, ustedes serán capaces de tener clara las definiciones de marketing y servicios y los puntos básicos y fundamentales de los mismos.

Los temas que se abordarán en la presente Unidad son:

- a. Tema N° 1: El marketing y los servicios.
- b. Tema N° 2: Características de los servicios.
- c. Tema N° 3: Evolución de los servicios y el especialista de marketing.

Las **actividades dirigidas** en esta Unidad consisten en:

- A través de un collage, explique en qué consisten los factores críticos de éxito de un negocio de servicio al cliente.
- En esta Unidad como parte de la evaluación se utilizará el Control de Lectura N° 1.

# Unidad II

Al finalizar la unidad, será capaz de identificar las características de los servicios y evidenciar el crecimiento de los servicios.

Los temas que se abordaran en la siguiente Unidad son:

- a. Tema N° 1: Calidad para la optimización del servicio.
- b. Tema N° 2: La comunicación y el manejo de quejas.

La **actividad dirigida** en esta Unidad consiste en desarrollar la Actividad N° 2.

En esta Unidad tendremos como parte de la evaluación que desarrollar la Tarea Académica N° 1.



# Unidad III

Al finalizar la Unidad, serán capaces de crear un modelo de servicio.

Los temas que se abordarán en la presente Unidad son:

- a. Tema N° 1: Dimensiones de los servicios.
- b. Tema N° 2: Segmentación y posicionamiento de los servicios.
- c. Tema N° 3: El mix de Marketing de servicios (7P).

Las **actividades dirigidas** en esta Unidad consiste en desarrollar la Actividad N° 3.

7 P's Marketing Mix





# Unidad IV

Al finalizar la unidad, será capaz de conocer la valía del cliente y las diversas estrategias para captar, retener y fidelizar al mismo.

Los temas que se abordaran en la presente unidad son:

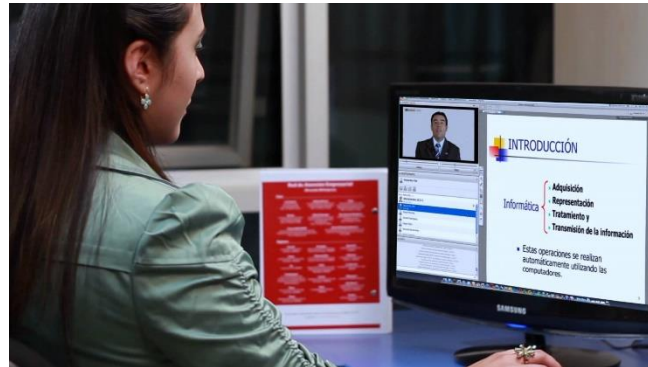
- a. Tema N° 1: El cliente tiene el poder.
- b. Tema N° 2: Excelencia en el servicio al cliente.
- c. Tema N° 3: La promoción de técnicas de negociación y resolución de conflictos.

Las **actividades dirigidas** en esta unidad consisten desarrollar la **Actividad N° 4**.

En esta Unidad, tendremos como parte de la evaluación el desarrollo de la **Tarea Académica N° 2**.



- Te recuerdo que para el desarrollo de nuestra asignatura contamos con Recursos Educativos Virtuales, que te ayudarán en el proceso de tu aprendizaje en la asignatura.
- Estos recursos que tienes a tu disposición son: **Manual Autoformativo, videoclases, foros, podcast y biblioteca virtual.**
- Sumado al desarrollo de las actividades programadas y el envío oportuno de los productos académicos solicitados, constituirán el soporte para que alcances el resultado de aprendizaje de la asignatura.



- En las sesiones virtuales de cada semana, guiaré tu aprendizaje, orientaré el desarrollo de las actividades y atenderé tus preguntas e inquietudes.
- Con todas estas orientaciones estamos listos para empezar la asignatura.



# Bienvenidos a la asignatura de Marketing de Servicios

